



11533046



08012.000918/2020-83



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor  
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

OFÍCIO Nº 38/2020/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ

Brasília, 20 de abril de 2020.

À Senhora

**Juliana Daros Carneiro**

Representante Legal de **Anhanguera Educacional Participações S/A - Faculdades Anhanguera**

Al. Maria Tereza, nº 4.266 - Sala 06, Dois Córregos

CEP: 13.278-181 – Valinhos/SP

[juliana.daros@kroton.com.br](mailto:juliana.daros@kroton.com.br)

**Assunto:** Solicitação de cadastramento na plataforma Consumidor.gov.br.

Prezada Senhora,

1. Cumprimentando-a cordialmente, venho nesta oportunidade informar que foi publicada, em 27 de março de 2020, a Portaria nº 15 pela Secretaria Nacional do Consumidor, que tem por objetivo viabilizar a composição de conflitos de consumo via internet, nos termos do art. 34 do Decreto no 2.181, de 20 de março de 1997.
2. A iniciativa voltada ao cadastramento obrigatório na plataforma se dá pelo contexto atual relacionado à pandemia do Coronavírus e pela necessidade de isolamento social imposto pelas autoridades federais, estaduais, municipais e distrital, em razão da rápida propagação do vírus. Neste momento de pandemia são necessários mecanismos que possibilitem aos consumidores endereçar seus problemas de consumo de forma remota, sem sair de suas casas, evitando-se a propagação da doença e o movimento de judicialização.
3. Identificamos que sua empresa se enquadra nos requisitos elencados no art. 2º, III da referida Portaria, razão pela qual solicitamos que procure o Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon, por meio da Coordenação Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - CGSindic para a solicitação de cadastramento na plataforma Consumidor.gov.br.
4. Cabe ressaltar que as empresas deverão solicitar o seu cadastramento na plataforma no prazo de 30 (trinta), contados desde a publicação da mencionada Portaria, em 01 de abril de 2020.

5. O Consumidor.gov.br está inserido no centro de uma política pública na qual o maior objetivo é possibilitar que o consumidor resolva seus problemas de consumo não superados diretamente com a empresa, de forma simples e dispensando a necessidade da instauração de processo administrativo ou judicial.
6. Sendo o que havia para o momento, permanecemos à disposição.

## INFORMAÇÕES ADICIONAIS E INSTRUÇÕES PARA CADASTRAMENTO NA PLATAFORMA

O [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br) é uma plataforma voltada ao diálogo e que permite a interlocução entre consumidor e fornecedor, por meio da internet, para resolver problemas de consumo. A plataforma possibilita um contato direto entre consumidores e empresas, dispensada a intervenção individual do Poder Público na reclamação. Ele não visa substituir o SAC das empresas. Seu objetivo é ampliar o acesso dos consumidores à busca pela solução de conflitos de consumo, não resolvidos pelos canais de atendimento dos próprios fornecedores, evitando a judicialização desses conflitos de consumo.

A dinâmica de funcionamento do serviço é voltada ao diálogo, portanto, não é um ambiente sancionador. Os indicadores apresentados na plataforma são positivos, buscando a melhoria contínua dos canais de atendimento.

É necessário que a empresa esteja cadastrada no site para receber uma reclamação. Por se tratar de ferramenta oferecida pelo Estado, é preciso que o cidadão consiga de fato ser ouvido e tenha a possibilidade de ser atendido pela empresa. Nesse sentido, a empresa interessada deve aderir formalmente à ferramenta, ocasião em que aceita uma série de compromissos, entre eles, a obrigação de conhecer, analisar e investir todos os esforços possíveis para solucionar os problemas relatados pelo consumidor.

As empresas que aderem ao [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br) devem se comprometer a acompanhar diariamente as reclamações recebidas por meio do site, analisá-las e respondê-las em até 10 (dez) dias, bem como concordar com as demais condições previstas no Termo de Adesão e Compromisso. As empresas interessadas em aderir devem enviar a solicitação para o seguinte e-mail: [cadastro.empresa@consumidor.gov.br](mailto:cadastro.empresa@consumidor.gov.br).

Por fim, estamos à disposição para informações adicionais, dúvidas e orientações.

Cordialmente,

**JULIANA OLIVEIRA DOMINGUES**

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC



Documento assinado eletronicamente por **Juliana Oliveira Domingues, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 22/04/2020, às 12:50, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **11533046** e o código CRC **B19A17A9**.  
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

---

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08012.000918/2020-83

SEI nº 11533046

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 520, - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3105 - <https://www.justica.gov.br>

Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>



11533413



08012.000918/2020-83



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor  
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

OFÍCIO Nº 39/2020/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ

Brasília, 20 de abril de 2020.

Ao Senhor

**Marcelo Barbalho Cardoso**

Representante Legal de **Faculdades Metropolitanas Unidas Educacionais Ltda. - F.M.U**

Avenida Santo Amaro, nº 1239 – Vila Nova Conceição

CEP: 04505-002 – São Paulo, SP

[marcelo.cardoso@laureate.com.br](mailto:marcelo.cardoso@laureate.com.br)

**Assunto:** Solicitação de cadastramento na plataforma Consumidor.gov.br.

Prezado Senhor,

1. Cumprimentando-a cordialmente, venho nesta oportunidade informar que foi publicada, em 27 de março de 2020, a Portaria nº 15 pela Secretaria Nacional do Consumidor, que tem por objetivo viabilizar a composição de conflitos de consumo via internet, nos termos do art. 34 do Decreto no 2.181, de 20 de março de 1997.
2. A iniciativa voltada ao cadastramento obrigatório na plataforma se dá pelo contexto atual relacionado à pandemia do Coronavírus e pela necessidade de isolamento social imposto pelas autoridades federais, estaduais, municipais e distrital, em razão da rápida propagação do vírus. Neste momento de pandemia são necessários mecanismos que possibilitem aos consumidores endereçar seus problemas de consumo de forma remota, sem sair de suas casas, evitando-se a propagação da doença e o movimento de judicialização.
3. Identificamos que sua empresa se enquadra nos requisitos elencados no art. 2º, III da referida Portaria, razão pela qual solicitamos que procure o Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon, por meio da Coordenação Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - CGSindic para a solicitação de cadastramento na plataforma Consumidor.gov.br.
4. Cabe ressaltar que as empresas deverão solicitar o seu cadastramento na plataforma no prazo de 30 (trinta), contados desde a publicação da mencionada Portaria, em 01 de abril de 2020.

5. O Consumidor.gov.br está inserido no centro de uma política pública na qual o maior objetivo é possibilitar que o consumidor resolva seus problemas de consumo não superados diretamente com a empresa, de forma simples e dispensando a necessidade da instauração de processo administrativo ou judicial.
6. Sendo o que havia para o momento, permanecemos à disposição.

## INFORMAÇÕES ADICIONAIS E INSTRUÇÕES PARA CADASTRAMENTO NA PLATAFORMA

O [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br) é uma plataforma voltada ao diálogo e que permite a interlocução entre consumidor e fornecedor, por meio da internet, para resolver problemas de consumo. A plataforma possibilita um contato direto entre consumidores e empresas, dispensada a intervenção individual do Poder Público na reclamação. Ele não visa substituir o SAC das empresas. Seu objetivo é ampliar o acesso dos consumidores à busca pela solução de conflitos de consumo, não resolvidos pelos canais de atendimento dos próprios fornecedores, evitando a judicialização desses conflitos de consumo.

A dinâmica de funcionamento do serviço é voltada ao diálogo, portanto, não é um ambiente sancionador. Os indicadores apresentados na plataforma são positivos, buscando a melhoria contínua dos canais de atendimento.

É necessário que a empresa esteja cadastrada no site para receber uma reclamação. Por se tratar de ferramenta oferecida pelo Estado, é preciso que o cidadão consiga de fato ser ouvido e tenha a possibilidade de ser atendido pela empresa. Nesse sentido, a empresa interessada deve aderir formalmente à ferramenta, ocasião em que aceita uma série de compromissos, entre eles, a obrigação de conhecer, analisar e investir todos os esforços possíveis para solucionar os problemas relatados pelo consumidor.

As empresas que aderem ao [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br) devem se comprometer a acompanhar diariamente as reclamações recebidas por meio do site, analisá-las e respondê-las em até 10 (dez) dias, bem como concordar com as demais condições previstas no Termo de Adesão e Compromisso. As empresas interessadas em aderir devem enviar a solicitação para o seguinte e-mail: [cadastro.empresa@consumidor.gov.br](mailto:cadastro.empresa@consumidor.gov.br).

Por fim, estamos à disposição para informações adicionais, dúvidas e orientações.

Cordialmente,

**JULIANA OLIVEIRA DOMINGUES**

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC



Documento assinado eletronicamente por **Juliana Oliveira Domingues, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 22/04/2020, às 12:49, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **11533413** e o código CRC **0181546B**.  
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

---

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08012.000918/2020-83

SEI nº 11533413

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 520, - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3105 - <https://www.justica.gov.br>

Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>



11533622



08012.000918/2020-83



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor  
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

OFÍCIO Nº 40/2020/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ

Brasília, 20 de abril de 2020.

Ao Senhor

**Eduardo Paz Diz de Araújo**

Representante Legal de **ISCP - Sociedade Educacional LTDA - Universidade Anhembi Morumbi**

Rua Jaceru, 247 - Morumbi

CEP: 04705-000 – São Paulo, SP

[regulacao@laureate.com.br](mailto:regulacao@laureate.com.br)

**Assunto:** Solicitação de cadastramento na plataforma Consumidor.gov.br.

Prezado Senhor,

1. Cumprimentando-a cordialmente, venho nesta oportunidade informar que foi publicada, em 27 de março de 2020, a Portaria nº 15 pela Secretaria Nacional do Consumidor, que tem por objetivo viabilizar a composição de conflitos de consumo via internet, nos termos do art. 34 do Decreto no 2.181, de 20 de março de 1997.
2. A iniciativa voltada ao cadastramento obrigatório na plataforma se dá pelo contexto atual relacionado à pandemia do Coronavírus e pela necessidade de isolamento social imposto pelas autoridades federais, estaduais, municipais e distrital, em razão da rápida propagação do vírus. Neste momento de pandemia são necessários mecanismos que possibilitem aos consumidores endereçar seus problemas de consumo de forma remota, sem sair de suas casas, evitando-se a propagação da doença e o movimento de judicialização.
3. Identificamos que sua empresa se enquadra nos requisitos elencados no art. 2º, III da referida Portaria, razão pela qual solicitamos que procure o Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon, por meio da Coordenação Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - CGSindec para a solicitação de cadastramento na plataforma Consumidor.gov.br.
4. Cabe ressaltar que as empresas deverão solicitar o seu cadastramento na plataforma no prazo de 30 (trinta), contados desde a publicação da mencionada Portaria, em 01 de abril de 2020.

5. O Consumidor.gov.br está inserido no centro de uma política pública na qual o maior objetivo é possibilitar que o consumidor resolva seus problemas de consumo não superados diretamente com a empresa, de forma simples e dispensando a necessidade da instauração de processo administrativo ou judicial.
6. Sendo o que havia para o momento, permanecemos à disposição.

## INFORMAÇÕES ADICIONAIS E INSTRUÇÕES PARA CADASTRAMENTO NA PLATAFORMA

O [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br) é uma plataforma voltada ao diálogo e que permite a interlocução entre consumidor e fornecedor, por meio da internet, para resolver problemas de consumo. A plataforma possibilita um contato direto entre consumidores e empresas, dispensada a intervenção individual do Poder Público na reclamação. Ele não visa substituir o SAC das empresas. Seu objetivo é ampliar o acesso dos consumidores à busca pela solução de conflitos de consumo, não resolvidos pelos canais de atendimento dos próprios fornecedores, evitando a judicialização desses conflitos de consumo.

A dinâmica de funcionamento do serviço é voltada ao diálogo, portanto, não é um ambiente sancionador. Os indicadores apresentados na plataforma são positivos, buscando a melhoria contínua dos canais de atendimento.

É necessário que a empresa esteja cadastrada no site para receber uma reclamação. Por se tratar de ferramenta oferecida pelo Estado, é preciso que o cidadão consiga de fato ser ouvido e tenha a possibilidade de ser atendido pela empresa. Nesse sentido, a empresa interessada deve aderir formalmente à ferramenta, ocasião em que aceita uma série de compromissos, entre eles, a obrigação de conhecer, analisar e investir todos os esforços possíveis para solucionar os problemas relatados pelo consumidor.

As empresas que aderem ao [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br) devem se comprometer a acompanhar diariamente as reclamações recebidas por meio do site, analisá-las e respondê-las em até 10 (dez) dias, bem como concordar com as demais condições previstas no Termo de Adesão e Compromisso. As empresas interessadas em aderir devem enviar a solicitação para o seguinte e-mail: [cadastro.empresa@consumidor.gov.br](mailto:cadastro.empresa@consumidor.gov.br).

Por fim, estamos à disposição para informações adicionais, dúvidas e orientações.

Cordialmente,

**JULIANA OLIVEIRA DOMINGUES**

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC



Documento assinado eletronicamente por **Juliana Oliveira Domingues, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 22/04/2020, às 12:49, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **11533622** e o código CRC **649521DC**.  
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



---

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08012.000918/2020-83

SEI nº 11533622

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 520, - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3105 - <https://www.justica.gov.br>

Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>



11534150



08012.000918/2020-83



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor  
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

OFÍCIO Nº 41/2020/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ

Brasília, 20 de abril de 2020.

À Senhora

**Adriana Lourenço**

Representante Legal de **Pitágoras - Sistema de Educação Superior Sociedade Ltda**

Rua Santa Madalena Sofia, nº 25 - Cidade Jardim

CEP: 30380-650 - Belo Horizonte/MG

[adriana.lourenco@kroton.com.br](mailto:adriana.lourenco@kroton.com.br)

**Assunto:** Solicitação de cadastramento na plataforma Consumidor.gov.br.

Prezada Senhora,

1. Cumprimentando-a cordialmente, venho nesta oportunidade informar que foi publicada, em 27 de março de 2020, a Portaria nº 15 pela Secretaria Nacional do Consumidor, que tem por objetivo viabilizar a composição de conflitos de consumo via internet, nos termos do art. 34 do Decreto no 2.181, de 20 de março de 1997.
2. A iniciativa voltada ao cadastramento obrigatório na plataforma se dá pelo contexto atual relacionado à pandemia do Coronavírus e pela necessidade de isolamento social imposto pelas autoridades federais, estaduais, municipais e distrital, em razão da rápida propagação do vírus. Neste momento de pandemia são necessários mecanismos que possibilitem aos consumidores endereçar seus problemas de consumo de forma remota, sem sair de suas casas, evitando-se a propagação da doença e o movimento de judicialização.
3. Identificamos que sua empresa se enquadra nos requisitos elencados no art. 2º, III da referida Portaria, razão pela qual solicitamos que procure o Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon, por meio da Coordenação Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - CGSindic para a solicitação de cadastramento na plataforma Consumidor.gov.br.
4. Cabe ressaltar que as empresas deverão solicitar o seu cadastramento na plataforma no prazo de 30 (trinta), contados desde a publicação da mencionada Portaria, em 01 de abril de 2020.

5. O Consumidor.gov.br está inserido no centro de uma política pública na qual o maior objetivo é possibilitar que o consumidor resolva seus problemas de consumo não superados diretamente com a empresa, de forma simples e dispensando a necessidade da instauração de processo administrativo ou judicial.
6. Sendo o que havia para o momento, permanecemos à disposição.

## INFORMAÇÕES ADICIONAIS E INSTRUÇÕES PARA CADASTRAMENTO NA PLATAFORMA

O [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br) é uma plataforma voltada ao diálogo e que permite a interlocução entre consumidor e fornecedor, por meio da internet, para resolver problemas de consumo. A plataforma possibilita um contato direto entre consumidores e empresas, dispensada a intervenção individual do Poder Público na reclamação. Ele não visa substituir o SAC das empresas. Seu objetivo é ampliar o acesso dos consumidores à busca pela solução de conflitos de consumo, não resolvidos pelos canais de atendimento dos próprios fornecedores, evitando a judicialização desses conflitos de consumo.

A dinâmica de funcionamento do serviço é voltada ao diálogo, portanto, não é um ambiente sancionador. Os indicadores apresentados na plataforma são positivos, buscando a melhoria contínua dos canais de atendimento.

É necessário que a empresa esteja cadastrada no site para receber uma reclamação. Por se tratar de ferramenta oferecida pelo Estado, é preciso que o cidadão consiga de fato ser ouvido e tenha a possibilidade de ser atendido pela empresa. Nesse sentido, a empresa interessada deve aderir formalmente à ferramenta, ocasião em que aceita uma série de compromissos, entre eles, a obrigação de conhecer, analisar e investir todos os esforços possíveis para solucionar os problemas relatados pelo consumidor.

As empresas que aderem ao [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br) devem se comprometer a acompanhar diariamente as reclamações recebidas por meio do site, analisá-las e respondê-las em até 10 (dez) dias, bem como concordar com as demais condições previstas no Termo de Adesão e Compromisso. As empresas interessadas em aderir devem enviar a solicitação para o seguinte e-mail: [cadastro.empresa@consumidor.gov.br](mailto:cadastro.empresa@consumidor.gov.br).

Por fim, estamos à disposição para informações adicionais, dúvidas e orientações.

Cordialmente,

**JULIANA OLIVEIRA DOMINGUES**

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC



Documento assinado eletronicamente por **Juliana Oliveira Domingues, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 22/04/2020, às 12:49, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **11534150** e o código CRC **509327DA**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a->



[sistemas/protocolo](#) e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

---

---

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08012.000918/2020-83

SEI nº 11534150

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 520, - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3105 - <https://www.justica.gov.br>

Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>



11534337



08012.000918/2020-83



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor  
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

OFÍCIO Nº 42/2020/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ

Brasília, 20 de abril de 2020.

Ao Senhor

**Eduardo Parente Menezes**

Representante Legal de **Sociedade de Ensino Superior Estácio de Sá LTDA**

Av. das Américas, 4.200 – Barra da Tijuca

CEP: 22630-011 – Rio de Janeiro/RJ

[eduardo.parente@estacio.br](mailto:eduardo.parente@estacio.br)

**Assunto:** Solicitação de cadastramento na plataforma Consumidor.gov.br.

Prezado Senhor,

1. Cumprimentando-a cordialmente, venho nesta oportunidade informar que foi publicada, em 27 de março de 2020, a Portaria nº 15 pela Secretaria Nacional do Consumidor, que tem por objetivo viabilizar a composição de conflitos de consumo via internet, nos termos do art. 34 do Decreto no 2.181, de 20 de março de 1997.
2. A iniciativa voltada ao cadastramento obrigatório na plataforma se dá pelo contexto atual relacionado à pandemia do Coronavírus e pela necessidade de isolamento social imposto pelas autoridades federais, estaduais, municipais e distrital, em razão da rápida propagação do vírus. Neste momento de pandemia são necessários mecanismos que possibilitem aos consumidores endereçar seus problemas de consumo de forma remota, sem sair de suas casas, evitando-se a propagação da doença e o movimento de judicialização.
3. Identificamos que sua empresa se enquadra nos requisitos elencados no art. 2º, III da referida Portaria, razão pela qual solicitamos que procure o Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon, por meio da Coordenação Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - CGSindic para a solicitação de cadastramento na plataforma Consumidor.gov.br.
4. Cabe ressaltar que as empresas deverão solicitar o seu cadastramento na plataforma no prazo de 30 (trinta), contados desde a publicação da mencionada Portaria, em 01 de abril de 2020.

5. O Consumidor.gov.br está inserido no centro de uma política pública na qual o maior objetivo é possibilitar que o consumidor resolva seus problemas de consumo não superados diretamente com a empresa, de forma simples e dispensando a necessidade da instauração de processo administrativo ou judicial.
6. Sendo o que havia para o momento, permanecemos à disposição.

## INFORMAÇÕES ADICIONAIS E INSTRUÇÕES PARA CADASTRAMENTO NA PLATAFORMA

O [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br) é uma plataforma voltada ao diálogo e que permite a interlocução entre consumidor e fornecedor, por meio da internet, para resolver problemas de consumo. A plataforma possibilita um contato direto entre consumidores e empresas, dispensada a intervenção individual do Poder Público na reclamação. Ele não visa substituir o SAC das empresas. Seu objetivo é ampliar o acesso dos consumidores à busca pela solução de conflitos de consumo, não resolvidos pelos canais de atendimento dos próprios fornecedores, evitando a judicialização desses conflitos de consumo.

A dinâmica de funcionamento do serviço é voltada ao diálogo, portanto, não é um ambiente sancionador. Os indicadores apresentados na plataforma são positivos, buscando a melhoria contínua dos canais de atendimento.

É necessário que a empresa esteja cadastrada no site para receber uma reclamação. Por se tratar de ferramenta oferecida pelo Estado, é preciso que o cidadão consiga de fato ser ouvido e tenha a possibilidade de ser atendido pela empresa. Nesse sentido, a empresa interessada deve aderir formalmente à ferramenta, ocasião em que aceita uma série de compromissos, entre eles, a obrigação de conhecer, analisar e investir todos os esforços possíveis para solucionar os problemas relatados pelo consumidor.

As empresas que aderem ao [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br) devem se comprometer a acompanhar diariamente as reclamações recebidas por meio do site, analisá-las e respondê-las em até 10 (dez) dias, bem como concordar com as demais condições previstas no Termo de Adesão e Compromisso. As empresas interessadas em aderir devem enviar a solicitação para o seguinte e-mail: [cadastro.empresa@consumidor.gov.br](mailto:cadastro.empresa@consumidor.gov.br).

Por fim, estamos à disposição para informações adicionais, dúvidas e orientações.

Cordialmente,

**JULIANA OLIVEIRA DOMINGUES**

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC



Documento assinado eletronicamente por **Juliana Oliveira Domingues, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 22/04/2020, às 12:49, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **11534337** e o código CRC **6C90BDF6**.  
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

---

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08012.000918/2020-83

SEI nº 11534337

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 520, - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3105 - <https://www.justica.gov.br>

Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>



11534662



08012.000918/2020-83



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor  
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

OFÍCIO Nº 43/2020/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ

Brasília, 20 de abril de 2020.

Ao Senhor

**Fernando Di Genio Barbosa**

Representante Legal de **ASSUPERO Ensino Superior Ltda. - Universidade Paulista - UNIP**

Avenida Torres de Oliveira, n. 330 - Jaguaré

CEP 05347-020 - São Paulo/SP

[fcobastos@unip.br](mailto:fcobastos@unip.br); [andreatini@unip.br](mailto:andreatini@unip.br); [emiranda@unip.br](mailto:emiranda@unip.br); [secretariageral@unip.br](mailto:secretariageral@unip.br)

**Assunto:** Solicitação de cadastramento na plataforma Consumidor.gov.br.

Prezado Senhor,

1. Cumprimentando-a cordialmente, venho nesta oportunidade informar que foi publicada, em 27 de março de 2020, a Portaria nº 15 pela Secretaria Nacional do Consumidor, que tem por objetivo viabilizar a composição de conflitos de consumo via internet, nos termos do art. 34 do Decreto no 2.181, de 20 de março de 1997.
2. A iniciativa voltada ao cadastramento obrigatório na plataforma se dá pelo contexto atual relacionado à pandemia do Coronavírus e pela necessidade de isolamento social imposto pelas autoridades federais, estaduais, municipais e distrital, em razão da rápida propagação do vírus. Neste momento de pandemia são necessários mecanismos que possibilitem aos consumidores endereçar seus problemas de consumo de forma remota, sem sair de suas casas, evitando-se a propagação da doença e o movimento de judicialização.
3. Identificamos que sua empresa se enquadra nos requisitos elencados no art. 2º, III da referida Portaria, razão pela qual solicitamos que procure o Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon, por meio da Coordenação Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - CGSIndec para a solicitação de cadastramento na plataforma Consumidor.gov.br.
4. Cabe ressaltar que as empresas deverão solicitar o seu cadastramento na plataforma no prazo de 30 (trinta), contados desde a publicação da mencionada Portaria, em 01 de abril de 2020.



5. O Consumidor.gov.br está inserido no centro de uma política pública na qual o maior objetivo é possibilitar que o consumidor resolva seus problemas de consumo não superados diretamente com a empresa, de forma simples e dispensando a necessidade da instauração de processo administrativo ou judicial.
6. Sendo o que havia para o momento, permanecemos à disposição.

## INFORMAÇÕES ADICIONAIS E INSTRUÇÕES PARA CADASTRAMENTO NA PLATAFORMA

O [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br) é uma plataforma voltada ao diálogo e que permite a interlocução entre consumidor e fornecedor, por meio da internet, para resolver problemas de consumo. A plataforma possibilita um contato direto entre consumidores e empresas, dispensada a intervenção individual do Poder Público na reclamação. Ele não visa substituir o SAC das empresas. Seu objetivo é ampliar o acesso dos consumidores à busca pela solução de conflitos de consumo, não resolvidos pelos canais de atendimento dos próprios fornecedores, evitando a judicialização desses conflitos de consumo.

A dinâmica de funcionamento do serviço é voltada ao diálogo, portanto, não é um ambiente sancionador. Os indicadores apresentados na plataforma são positivos, buscando a melhoria contínua dos canais de atendimento.

É necessário que a empresa esteja cadastrada no site para receber uma reclamação. Por se tratar de ferramenta oferecida pelo Estado, é preciso que o cidadão consiga de fato ser ouvido e tenha a possibilidade de ser atendido pela empresa. Nesse sentido, a empresa interessada deve aderir formalmente à ferramenta, ocasião em que aceita uma série de compromissos, entre eles, a obrigação de conhecer, analisar e investir todos os esforços possíveis para solucionar os problemas relatados pelo consumidor.

As empresas que aderem ao [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br) devem se comprometer a acompanhar diariamente as reclamações recebidas por meio do site, analisá-las e respondê-las em até 10 (dez) dias, bem como concordar com as demais condições previstas no Termo de Adesão e Compromisso. As empresas interessadas em aderir devem enviar a solicitação para o seguinte e-mail: [cadastro.empresa@consumidor.gov.br](mailto:cadastro.empresa@consumidor.gov.br).

Por fim, estamos à disposição para informações adicionais, dúvidas e orientações.

Cordialmente,

**JULIANA OLIVEIRA DOMINGUES**

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC



Documento assinado eletronicamente por **Juliana Oliveira Domingues, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 22/04/2020, às 12:49, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **11534662** e o código CRC **CEA168BA**.  
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

---

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08012.000918/2020-83

SEI nº 11534662

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 520, - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3105 - <https://www.justica.gov.br>

Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>